

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Usaha di bidang jasa merupakan usaha yang menawarkan kebutuhan manusia yang berbentuk pelayanan jasa. Contoh usaha jasa mencakup beberapa sektor seperti sektor kesehatan, sektor pendidikan, sektor pelayanan sosial dan pemerintahan, sektor transportasi, sektor pariwisata, dan masih banyak lagi sektor yang bergerak di bidang jasa. Sektor pariwisata, misalnya. Sektor ini merupakan sektor yang memiliki pengaruh terhadap perubahan ekonomi di Indonesia. Keberhasilan yang dialami oleh sektor pariwisata membawa pertumbuhan ekonomi di Indonesia melaju pesat. Selain itu juga keberhasilan sektor pariwisata berpengaruh terhadap terbukanya lapangan kerja.

Salah satu sektor pariwisata yaitu perhotelan. Bisnis perhotelan memiliki peranan untuk menyediakan jasa penginapan, pelayanan makanan, minuman untuk para wisatawan yang sedang melakukan perjalanan dengan cara melakukan pembayaran. Dalam penjelasan mengenai Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia, bisnis perhotelan termasuk dalam kategori industri Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum. Industri Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum mencakup penyediaan penginapan jangka pendek untuk pengunjung dan pelancong lainnya serta penyediaan makanan dan minuman untuk konsumsi segera (Badan Pusat Statistik, 2022). Adapun kontribusi perhotelan terhadap pendapatan Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. 1
Kontribusi Industri Penyediaan Akomodasi Dan Makan Minum Terhadap Pdb
Indonesia (Miliar Rp)

Lapangan Usaha/Industri	2021				2022	
	I	II	III	IV	I	II
a. Penyediaan Akomodasi	12.448,0	12.680,6	10.564,0	15.336,0	15.159,6	16.262,4
b. Penyediaan Makan Minum	64.322,7	65.536,3	63.167,6	66.699,5	66.646,9	69.588,0
Total	76.770,7	78.216,9	73.731,6	82.035,5	81.806,5	85.850,4

Sumber : Badan Pusat Statistik (2022), diolah

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pertumbuhan industri perhotelan mengalami kenaikan selama tahun 2021 hingga 2022. Data memperlihatkan kontribusi industri perhotelan pada triwulan I tahun 2022 sebesar Rp 15.159,6 Miliar atau naik sebesar 21,78 persen dari kontribusi periode yang sama pada tahun 2021. Disamping itu, kontribusi industri perhotelan pada triwulan II tahun 2022 mengalami sebesar 7,27 persen dari triwulan I pada tahun yang sama menjadi Rp 16.262,4 Miliar, atau naik sebesar 28,25 persen dari periode yang sama pada tahun 2021. Kondisi ini disebabkan pulihnya industri pariwisata di Indonesia pasca pandemi Covid-19. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Ahmad Nur Saleh selaku Sub koordinator Humas Direktorat Jenderal Imigrasi Kemenkumham pada tanggal 31 Januari secara tertulis menyampaikan bahwa Pemerintah Indonesia telah mencabut perbatasan masuk wisatawan asing ke Bali dan Kepulauan Riau sehingga pemerintah mengizinkan warga negara asing untuk berkunjung ke Indonesia dengan syarat wajib memiliki paspor dan visa, selain itu para wisatawan asing wajib mengikuti

protokol kesehatan (Tempo.co, 2022). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada tabel berikut:

Tabel 1. 2
Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara

Kunjungan Wisatawan Mancanegara		
Tahun	Kuartal	Jumlah Kunjungan
2021	I	352.282
	II	379.033
	III	365.882
	IV	460.333
	Jumlah tahun 2021	1.557.530
2022	I	202.823
	II	668.827
	III	987.216
	Jumlah tahun 2022	1.858.866

Sumber: Badan Pusat Statistik (2022) , Diolah

Provinsi Jawa Timur merupakan provinsi yang memiliki kota maupun kabupaten terbanyak se Indonesia yang terdiri dari dua puluh sembilan Kabupaten dan Sembilan kota. data Indonesia.id). Di Provinsi Jawa Timur sendiri, kinerja bisnis meningkat seiring pulihnya kondisi pandemi Covid-19. Dilansir dalam Laporan Perekonomian Provinsi Jawa Timur Februari 2022, seperti yang diperlihatkan pada Gambar 1.1, peningkatan bisnis didukung dengan kinerja ekonomi Jawa Timur pada Triwulan IV tahun 2021 meningkat dibandingkan Triwulan sebelumnya. Perbaikan kinerja dari sisi permintaan didorong oleh meningkatnya pertumbuhan konsumsi Rumah Tangga (RT), investasi, serta ekspor luar negeri. Dari sisi penawaran, didorong oleh seluruh kinerja lapangan usaha (LU)

utama di Jawa Timur, yaitu manufaktur, perdagangan, pertanian, konstruksi, penyediaan akomodasi, makanan dan minuman, semuanya membaik pada triwulan IV tahun 2021 meningkat dibandingkan triwulan sebelumnya perbaikan kinerja dari sisi permintaan. didorong oleh. meningkatnya. pertumbuhan. konsumsi. Rumah Tangga, investasi, serta ekspor luar negeri. Dari sisi penawaran, didorong oleh seluruh kinerja lapangan usaha (LU) utama di Jawa Timur, yaitu manufaktur, perdagangan, pertanian, konstruksi, penyediaan akomodasi, makanan dan minuman, semuanya membaik pada triwulan IV tahun 2021 Permintaan domestik dan eksternal meningkat seiring dibukanya kembali sektor produktivitas perekonomian dan pelonggaran kebijakan.



Sumber: Bank Indonesia (2022) diolah

Gambar 1.1
Data Pertumbuhan Perekonomian Jawa Timur 2021

Menurunnya angka penderita Covid-19 disertai normalisasi aktivitas masyarakat pasca pandemi Covid-19, menjadi peluang bagi seluruh lapangan usaha termasuk sektor pariwisata, khususnya penyediaan di Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo. Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo mengalami

perkembangan pesat dalam bisnis perhotelan dan pariwisata. Mengingat Kota Surabaya merupakan kota metropolitan sekaligus Ibu kota Provinsi Jawa Timur, serta Kabupaten Sidoarjo menjadi daerah penyangga Ibukota Provinsi, maka tidak sedikit pebisnis maupun turis domestik atau eksternal yang berkunjung ke Surabaya dan Sidoarjo. Hal tersebut menjadi peluang bagi pelaku bisnis perhotelan untuk mendukung geliat perekonomian dengan mendirikan hotel di kawasan bandara, stasiun, terminal maupun berbagai tempat yang strategis untuk dijangkau. Peta persaingan bisnis perhotelan semakin ketat sehingga mendorong para pelaku bisnis perhotelan di Surabaya dan Sidoarjo berlomba-lomba untuk menyediakan jasa penginapan dengan menawarkan pelayanan terbaik kepada para pengunjung. Bisnis perhotelan pada di kota Surabaya sudah semakin berkembang, hal tersebut ditandai dengan banyaknya jumlah hotel di Surabaya yang terus meningkat. Adanya pertumbuhan jumlah Hotel di Surabaya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 3
Pertumbuhan Hotel Di Surabaya

Jenis Hotel	Tahun Pertumbuhan				
	2016	2017	2018	2019	2020
Bintang 1	5	5	557	7	7
Bintang 2	5	17	24	29	31
Bintang 3	23	47	46	46	49
Bintang 4	13	21	24	24	24
Bintang 5	6	9	9	9	9
Total	52	99	660	115	120

Sumber: PHRI Jawa Timur (2020), diolah

Setelah adanya kejadian COVID-19 tentunya membuat masyarakat Indonesia ingin melakukan perjalanan wisata baik didalam kota, diluar kota, maupun ke luar negeri hanya untuk melepas penat ataupun stress. Adanya trend

yang sedang populer saat ini yaitu *me time, staycation, healing*. Hal tersebut dapat dilihat dari meningkatnya pencarian yang mengandung kata "*Healing*" sebanyak 500 persen mulai dari September 2021 hingga Agustus 2022. Adapun destinasi yang paling dicari dalam penelusuran yaitu hotel. Penelusuran hotel tersebut meningkat hingga 30 persen dalam satu tahun terakhir (Sadya, 2022) Adanya tren tersebut meningkatkan jumlah Tingkat Penghunian Kamar di Jawa Timur. Meningkatnya tingkat penghunian kamar di Jawa Timur pada bulan September hingga Desember tahun 2021 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

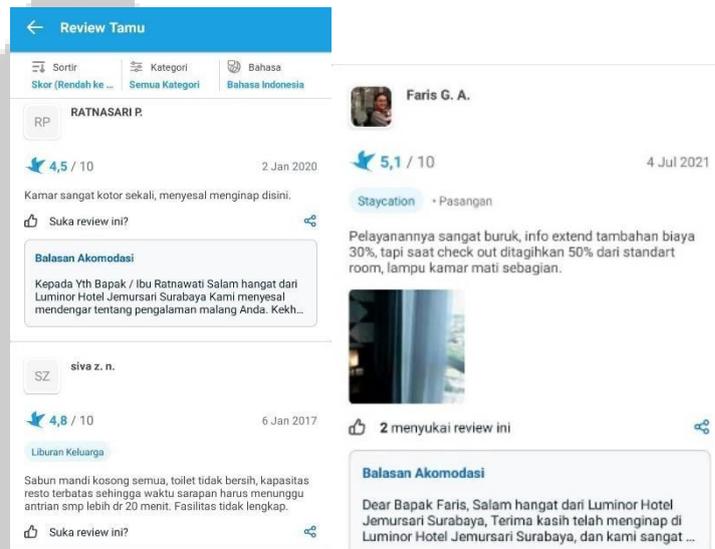
Tabel 1. 4
Tingkat Penghunian Kamar Di Jawa Timur

Klasifikasi Hotel	September	Oktober	November	Desember
Hotel Bintang	41.19	49.26	52.82	55.74
Hotel Non Bintang & Akomodasi Lainnya	19.62	21.85	23.61	26.07
Jumlah	28.88	34.05	36.88	39.22

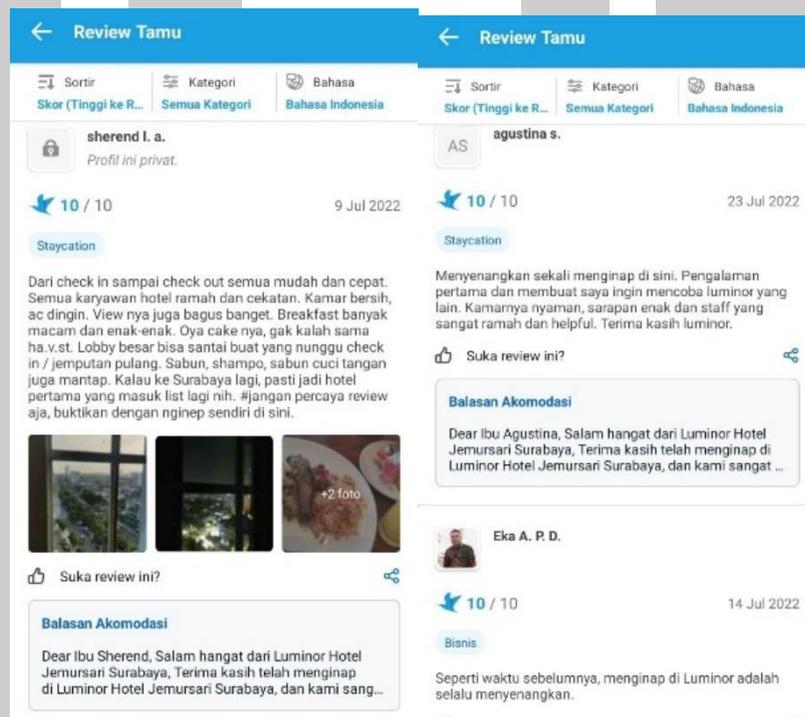
Sumber : BPS Jawa Timur (2021), diolah

Luminor Hotel merupakan salah satu hotel di bawah naungan Waringin Hospitality Hotel Group. Luminor Hotel memiliki dua lokasi di Surabaya dan Sidoarjo. Luminor Hotel Surabaya beralamatkan di Jalan Raya Jemursari 206-208, sedangkan Luminor Hotel Sidoarjo beralamatkan di Jalan Pahlawan. Kedua hotel ini terletak di lokasi yang strategis dengan fasilitas kamar dengan peralatan yang lengkap dan fasilitas pendukung dengan konsep modern seperti *Rock and Sugar Restaurant* yang menyediakan sarapan *buffet* dengan berbagai menu lokal maupun internasional, ruang *meeting* dan *ballroom* untuk kebutuhan berbagai acara. Hotel ini termasuk *city hotel* atau hotel yang terletak di pusat kota. Karena tamu hotel jenis ini sebagian besar adalah *business traveller*, maka biasanya hotel memiliki

gedung bertingkat dengan ukuran yang cukup besar dengan konsep modern dan dilengkapi fasilitas untuk kebutuhan berbagai acara bisnis maupun sosial. Hotel merupakan bagian dari industri keramah-tamahan (*hospitality industry*). Luminor Hotel terdapat beberapa jenis kamar dengan harga yang berbeda dan sesuai dengan kebutuhan konsumen masing-masing konsumen. Penelitian Tanjung (2021) menyatakan bahwa Produk dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian sehingga hal tersebut menjadi pertimbangan konsumen untuk memilih mana produk yang sesuai budget dan kebutuhan mereka. Setelah adanya pandemi Covid-19 tentunya bisnis perhotelan memutar otak untuk berlomba-lomba menemukan strategi yang tepat untuk mempertahankan bisnisnya. Begitu juga Luminor Hotel yang menawarkan berbagai paket promo untuk menarik perhatian masyarakat. Luminor Hotel memasarkan paket *longstay* yang menjadi suatu pilihan para pekerja WFH (*Work From Home*) yang jenuh dengan suasana rumah dirubah menjadi *Work From Hotel* dengan menikmati fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Luminor Hotel (jawapos.com). Adapun beberapa ulasan pengunjung hotel melalui Traveloka, yang dapat dijadikan gambaran kepuasan konsumen terhadap Luminor Hotel Surabaya dan Sidoarjo. Ada beberapa konsumen yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh Luminor Hotel, Adapun konsumen yang merasa puas dengan layanan yang diberikan hotel. Ulasan tersebut Sebagai berikut:



Gambar 1.2
Ulasan Buruk Tamu Luminor Hotel



Gambar 1.3
Ulasan Baik Tamu Luminor Hotel

Dari Gambar 1.2 terdapat ulasan buruk yang diberikan oleh tamu Luminor Hotel mengenai pelayanan yang diberikan oleh Luminor Hotel, Fasilitas yang

disediakan oleh Luminor Hotel, adanya tambahan biaya tak terduga, dan kebersihan Luminor Hotel. Adapun Gambar 1.3 terdapat ulasan baik yang diberikan oleh tamu Luminor Hotel mengenai makanan yang disajikan Luminor Hotel, proses yang dilakukan saat *check in* hingga *check out*, kebersihan kamar, dan fasilitas yang diberikan. Adanya ulasan baik dan buruk yang diberikan oleh tamu Luminor Hotel dapat mengukur seberapa puas tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh Luminor Hotel, dan juga dapat menjadi masukan terhadap Luminor Hotel untuk kedepannya.

Luminor Hotel tidaklah sendiri berkecimpung di bisnis perhotelan. Di Surabaya dan Sidoarjo ada puluhan hotel lainnya. Namun sayangnya, secara keseluruhan Luminor Hotel masih kalah bersaing dengan hotel-hotel lain seperti Fave Hotel, Amaris, Ibis Budget, POP, dan Novotel. Kelima hotel tersebut merupakan hotel-hotel peringkat lima besar dalam Top Brand Award mulai dari tahun 2020 hingga 2022. Peringkat TOP Brand tersaji dalam tabel berikut ini

Tabel 1.5
Top Brand Index Hotel Budget Tahun 2020-2022

2020		2021		2022	
Merek	TBI (%)	Merek	TBI (%)	Merek	TBI (%)
Amaris	24,1 (TOP)	Fave Hotel	24,2 (TOP)	Amaris	27,6 (TOP)
Fave Hotel	19,8 (TOP)	Amaris	24,1 (TOP)	Fave Hotel	27,5 (TOP)
Ibis Budget	19,5 (TOP)	Ibis Budget	21,3 (TOP)	Ibis Budget	19,4 (TOP)
Novotel	13,7	Novotel	11,6	Novotel	8,3
POP	9,2	POP	8,1	POP	5,7

Sumber : Top Brand Award (2022), diolah

Data Tabel 1.5 di atas menunjukkan bahwa posisi TOP Brand selama tiga tahun berturut-turut selalu diraih oleh Hotel Amaris, Fave Hotel, dan Ibis Budget. Novotel yang selama tahun 2020 dan 2021 meraih Top Brand Index (TBI) di atas

10 persen, tetapi tidak meraih predikat TOP Brand karena tidak masuk dalam tiga besar. Data tersebut menunjukkan bahwa dari sisi pemosisian merek di benak konsumen (*mind share*), kekuatan merek dalam pasar (*market share*), dan kekuatan merek yang berkaitan dengan niat loyalitas untuk mendorong niat pembelian ulang (*commitment share*), Hotel Amaris, Fave Hotel, Ibis Budget, Novotel, dan POP Hotel masih lebih unggul daripada Luminor Hotel.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirasa perlu bagi Luminor Hotel untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggannya demi meraih posisi lebih baik dalam benak konsumen dan pangsa pasar. Dhisasmito & Kumar, (2020) menyatakan bahwa tingkat kepuasan dan kekecewaan konsumen akan berpengaruh terhadap perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan memperlihatkan perilaku atau sikap positif terhadap suatu produk atau jasa yang telah dibelinya, melakukan pembelian ulang, dan merekomendasikan pada orang lain. Hal tersebut menjadi penting untuk diperhatikan karena jika konsumen merasa puas maka konsumen tidak akan berpindah ke hotel kompetitor dan akan melakukan pembelian ulang di masa depan serta merekomendasikan kepuasan yang didapatkan kepada kerabat atau orang lain.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirasa perlu bagi Luminor Hotel untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggannya demi meraih posisi lebih baik dalam benak konsumen dan pangsa pasar. Dhisasmito & Kumar, (2020) menyatakan bahwa tingkat kepuasan dan kekecewaan konsumen akan berpengaruh terhadap perilaku konsumen selanjutnya. namun penelitian lain yang dilakukan oleh Honggoriansyah *et al.* (2020) menunjukkan bahwa promosi berpengaruh signifikan

dan positif terhadap keputusan pembelian dan harga juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Adapun penelitian yang diteliti oleh Liana Chayani Gunawan, (2020) menunjukkan bahwa produk, harga, promosi, dan tempat berpengaruh terhadap keputusan pembelian. berdasarkan adanya ketidak konsistenan hubungan antara bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya maka saya memutuskan untuk membahas pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian. tidak hanya itu saya juga memutuskan menggunakan gaya hidup sebagai variabel penelitian saya. karena pada penelitian yang dilakukan oleh Saparso, (2022) menghasilkan bahwa gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan pembelian dikarenakan adanya faktor kelas sosial yang menjadi dasar pertimbangan dalam memilih sesuatu sebelum membelinya.

Oleh karena penelitian ini menggunakan faktor bauran pemasaran, Gaya Hidup, keputusan pembelian dan kepuasan konsumen dimana faktor tersebut penting untuk diperhatikan karena jika konsumen merasa puas maka konsumen tidak akan berpindah ke competitor dan akan melakukan pembelian ulang di masa depan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang membahas tentang “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Pada Luminor Hotel”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Bauran Pemasaran Jasa berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Luminor Hotel?
2. Apakah Gaya Hidup berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian?
3. Apakah Keputusan Pembelian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Luminor Hotel?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pembelian di Luminor Hotel
2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian di Luminor Hotel
3. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen Luminor Hotel

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan peneliti dan pembaca terkait pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen pada Luminor Hotel.
2. Bagi Luminor Hotel

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk menyusun strategi pemasaran Luminor Hotel dalam meraih kepuasan konsumen.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas secara akademis dapat memberikan pemahaman bagi mahasiswa di konsentrasi manajemen pemasaran terkait pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen Luminor Hotel atau industri jasa lainnya.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dari penelitian ini diharapkan bisa menambah referensi penelitian selanjutnya mengenai pemasaran industri perhotelan atau industri jasa lainnya.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi ini disajikan dalam lima bab, dimana kelima bab tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Berikut ini sistematika penulisan skripsi.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi pembahasan secara garis besar mengenai latar belakang yang melandasi pemikiran atas penelitian, apa saja masalah yang dapat dirumuskan, tujuan dari penelitian, manfaat yang ingin dicapai dan sistematika yang digunakan dalam penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan mengenai penelitian terdahulu yang sejenis yang pernah dilakukan secara teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti, kerangka pemikiran serta hipotesis dari penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Gambaran subyek penelitian dan analisis data dalam penelitian ini berisi tentang subyek penelitian, analisis dan pengolahan data berdasarkan model pengukuran dan model structural dan analisis deskriptif serta pembahasan hasil secara keseluruhan.

BAB V : PENUTUP

Penutup dalam penelitian ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan